



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO
COMPUTARIZADO**

TÍTULO:

**PROTOCOLO EMPRESARIAL Y COMPETENCIA DE LA SECRETARIA
EJECUTIVA EN EL MUNDO DE LAS RELACIONES COMERCIALES
LABORALES Y SOCIALES**

***TRABAJO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO
EJECUTIVO COMPUTARIZADO***

AUTORA:

JIMENEZ HAZ MERCEDES GARDENIA

MACHALA - EL ORO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA UNIDAD
ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

TEMA:

PROTOCOLO EMPRESARIAL Y COMPETENCIA DE LA SECRETARIA EJECUTIVA
EN EL MUNDO DE LAS RELACIONES COMERCIALES LABORALES Y SOCIALES

TRABAJO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

AUTORA:

JIMENEZ HAZ MERCEDES GARDENIA

MACHALA - EL ORO

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, JIMENEZ HAZ MERCEDES GARDENIA, con C.I. 0701234197, estudiante de la carrera de SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO de la UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, en calidad de Autora del siguiente trabajo de titulación PROTOCOLO EMPRESARIAL Y COMPETENCIA DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN EL MUNDO DE LAS RELACIONES COMERCIALES LABORALES Y SOCIALES

- Declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional. En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera EXCLUSIVA.
- Cedo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA de forma NO EXCLUSIVA con referencia a la obra en formato digital los derechos de:
 - a. Incorporar la mencionada obra al repositorio digital institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartirlgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0), la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.
 - b. Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en internet, así como incorporar cualquier sistema de seguridad para documentos electrónicos, correspondiéndome como Autor(a) la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.

Machala, 13 de noviembre de 2015

JIMENEZ HAZ MERCEDES GARDENIA

C.I. 0701234197

3. INTRODUCCIÓN

En el mundo moderno actual se requiere cada día secretarías ejecutivas capaces de desempeñarse en cualquier situación laboral y por supuesto social. El protocolo, y uso las convierten en líderes que ejercen sus funciones tanto en las instituciones como fuera de ellas, en los diferentes actos sociales que enaltecen la empresa.

En las empresas se observa que existe un deficiente protocolo empresarial lo que incide en el correcto Protocolo Empresarial y la competencia de la Secretaria Ejecutiva en el mundo de las relaciones comerciales laborales y sociales, el cual muestra el desinterés personal y profesional en las responsabilidades adquiridas por el talento secretarial las que deben conocer y destacar las normas que marca la propia empresa de acuerdo a los estatutos que regulan las relaciones del hombre con la sociedad.

Trabajo práctico que se realizó con el objetivo de dar a conocer la importancia y eficiencia del protocolo empresarial para el cual se ejecutó una exhaustiva indagación para que las secretarias se capaciten referente al ámbito ya que el aplicar las diferentes normas de protocolo les permitirá desenvolverse, expresarse en el mundo de las relaciones comerciales laborales y sociales, y formar parte del mundo competitivo.

Por ello, la propuesta que se realiza es que el talento secretarial obtenga una capacitación de la aplicación de las normas protocolarias para un mejor desenvolvimiento en sus labores diarias y para actuar de manera competitiva avante al mundo globalizado.

4. DESARROLLO

Según los Autores Fernández y Vásquez el Protocolo es un conjunto de reglas y disposiciones, donde las secretarias debemos estar inmersas en las relaciones sociales, reuniones y ceremonias diplomáticas, debe tener en cuenta que debe capacitarse para estar presta a realizar actos o ceremonias sean estas de cualquier índole. Es así que en cada país hay normas protocolarias muy diferentes, ya que en la actualidad la secretaria cumple un papel fundamental dentro del ámbito protocolario tomando en cuenta las reglas que surgen en la sociedad actual.

La secretaria también debe de cumplir reglas que regulan la conducta humana, convirtiéndose así en una herramienta importante de la comunicación tanto interna como externa para la empresa. En esta también hallamos las posibles acciones estratégicas para fortalecer la credibilidad corporativa de la secretaria.

Por lo tanto, la secretaria lleva consigo la responsabilidad de examinar hechos que comunica y transporta la imagen, estilo y compromiso social de una empresa que le permite interactuar con los demás creando de esta manera experiencia.

Es así que en la sociedad en que vivimos el protocolo es uno de los agentes fundamentales para podernos desarrollar en el ambiente laboral. La imagen y las buenas modales son también importantes, son la clave del éxito personal y empresarial.

La secretaria protocolaria tiene todas las habilidades básicas para poder desenvolverse de manera eficaz en las situaciones y eventos, sabiendo emplear las pautas apropiadas para poder crear una imagen apetecida desde el punto de vista empresarial e individual. (Vásquez, 2012)

La autora Marcela Díaz R., hace énfasis que el mundo de los negocios, cada día está más globalizado, exigiéndoles a los administradores crear siempre una imagen positiva. Los buenos modales están olvidados en estos tiempos, que terminan haciendo la diferencia. El individuo atento siempre cae bien, sabe cómo comportarse en cada circunstancia y su conducta siempre se percibe de manera franca y natural.

También debemos saber las reglas que mandan las relaciones interpersonales y ver cómo aplicarlas en el ámbito empresarial, ya que causan mayor certeza en uno mismo y planean una imagen de amistad y distinción frente a un miembro, cliente y colaboradores de una empresa. Sellando de esta manera una garantía en el rivalizado universo de los negocios.

Es importante saber vivir, lucir una figura para obtener el mejor provecho, siendo un instrumento clave a la hora de vender tus productos o servicios y de esta manera posesionando la imagen corporativa de una empresa. Acuérdate que crear un bello ambiente de negocios es parte de tu trabajo como empresario.

Todo lo anteriormente hablado nos traduce que tenemos que tener un equipo de trabajo altamente productivo, con los clientes que son fieles que te referenciaran de una manera positiva y por su puesto el logro de las metas económicas propuestas.

Recuerda que generar un excelente ambiente de negocios es parte de tu trabajo como empresario. Esto se traduce en equipos de trabajo altamente productivos, clientes fieles que hablaran de manera positiva de tu persona y, por supuesto, el beneficio de las metas económicas que te propones.

Debido a la constancia veremos unas de las sencillas reglas de oro que son muy útiles en el ambiente empresarial.(R., 2010)

El protocolo se encuentra en la mayor parte de las entidades por lo tanto podemos encontrarnos con distintos tipos de empresas donde se aplica el protocolo.

Hay diferentes ejemplos de protocolos adaptables a los actos que se logren crear como lo dice el autor Boda, y cada uno de ellos tiene su adecuado protocolo que manda la formación y adelanto del mismo es así que poseemos los protocolos más acentuados en nuestra sociedad:

Conjunto de normas y guías que regulan el adelanto de los actos empresariales para que las cosas salgan bien, coordinado por los directores que mandan primicias, al tratamiento e imagen institucional aumentando los ritos fundamentales. Se trata de ser amable, educado, cortes, y respetuoso.

Es el compendio de normas escritas y necesarias para una organización que regulan la actuación de una empresa. También es una guía que forma el comportamiento profesional. Es importante destacar las normas que marca la propia empresa de acuerdo a su organigrama y estatutos. Conjunto de conductas reglas y normas que regulan las relaciones del hombre en la sociedad, no solo en el medio oficial ya establecido, sino también en el medio social, laboral, académico, político, cultural, deportivo, policial y militar, según los diferentes escenarios con la debida educación. Para ello, debemos conocer las reglas primordiales del protocolo para asesor e informar al trabajador, Comprender los diferentes tipos de actos protocolarios de acuerdo al evento.(Boda, 2010) En la actualidad el autor Montero hace énfasis a la imagen y la considera, en muchos casos básica. La primera opinión es la que despliega la percepción o la imagen que el individuo se forma de los demás. Cuando hablamos de la imagen personal es esa persona la que tiene muchos valores diferentes, pero en su mayoría la primera impresión conmueve a la hora de valor a los demás. En algunas de las empresas, cuando un cliente llega la primera impresión que recibe esta afecta por otros elementos como el lugar donde llega, a medida que el tiempo pasa este cliente tiene que esperar hasta que sea atendido. Una vez que tengamos esto claro lo demás es un poco más sencillo. Tenemos que tener en cuenta que lo que nosotros mostremos a los demás es la imagen que ellos recibirán de nosotros, por eso es muy importante ser sinceros con uno mismo a la hora que nos conozcan. Estos requerimientos de alta complejidad intelectual, social y organizativa, son necesarias para el entorno laboral que requiere de adaptaciones y cambios constantes. Teniendo en cuenta que los elementos planteados en el trabajo que se presenta tiene como objetivo: fundamentar la importancia de la determinación de las competencias en el mundo laboral. El argumento de las Competencias se destaca como simple descripción de algo que debe ser capaz una persona que trabaja en un área laboral concreta y como una acción, conducta o resultado que la persona en cuestión debe poder realizar, se trata de un punto de vista.(MONTERO, 2014)

6. CONCLUSIONES

Luego de la búsqueda de información que nos facilite los datos para el desarrollo del trabajo práctico he llegado a las siguientes conclusiones.

- Que en las empresas, los colaboradores no poseen conocimientos profundos de lo que es y cómo aplicar el protocolo empresarial el cual, no permite el desenvolvimiento adecuado, por parte de las secretarias en los diferentes eventos sociales.
- La Secretaria debe tener un desenvolvimiento que permita acrecentar su habilidades y capacidades para desarrollar con mayor relevancia los actos tanto laboral, sociales, comerciales

MISIÓN

La Universidad Técnica de Machala es una institución de educación superior orientada a la docencia, a la investigación y a la vinculación con la sociedad, que forma y perfecciona profesionales en diversas áreas del conocimiento, competentes, emprendedores y comprometidos con el desarrollo en sus dimensiones económico, humano, sustentable y científico-tecnológico para mejorar la producción, competitividad y calidad de vida de la población en su área de influencia.

VISIÓN

Ser líder del desarrollo educativo, cultural, territorial, socio-económico, en la región y el país.

*Av. Panamericana km. 5 1/2 Via Machala Pasaje
2983362 - 2983365 - 2983363 - 2983364*

www.utmachala.edu.ec

Document [MERCEDES JIMENEZ HAZ.docx \(D16246507\)](#)

Submitted 2015-11-17 10:43 (-05:00)

Submitted by mercedes.jimenes.haz@hotmail.com

Receiver bjimenez.2.utmac@analysis.urkund.com

Message TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO (MERCEDES GARDENIA JIMENEZ HAZ) [Show full message](#)

8% of this approx. 5 pages long document consists of text present in 4 sources.

⊕	Rank	Path/Filename
⊕		NANCY TP COMPLEXIBO 2.docx
⊕	>	http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/904/1/02
⊕		CARATULA VANESSA.docx
⊕		TESIS PARA PRESENTAR MARTES 2015-10-13.docx
⊕		http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/que_son_las_c
⊖	Alternative sources	

0 Warnings
 Reset
 Export
 Share
 ?

99



CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR Yo, JIMENEZ HAZ MERCEDES GARDENIA, con C.I. 0701234197, estudiante de la carrera de SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO de la UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, en calidad de Autora del siguiente trabajo de titulación

PROTOCOLO EMPRESARIAL Y COMPETENCIA DE LA SECRETARIA EJECUTIVA EN EL MUNDO DE LAS RELACIONES COMERCIALES
 LABORALES Y SOCIALES •

Declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera EXCLUSIVA. • Cedo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA de forma NO EXCLUSIVA con referencia a la obra en formato digital los derechos de: a. Incorporar la mencionada obra al repositorio digital institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0), la Ley de Propiedad Intelectual

del